ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

GENESE DU PROJET

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Le SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement finance des médiateurs interculturels (environ 80) dans 52 hôpitaux belges. Leur tâche principale est de tenter de résoudre les problèmes linguistiques et culturels ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- L'engagement de médiateurs en fonction des flux migratoires et de la diversité des groupes ethniques est inenvisageable. Dès lors, la Cellule Médiation Interculturelle du SPF est à la recherche d'alternative pour un accès aux soins qualitatifs pour les patients allochtones ;

C.H.U. Charleroi

- Dans le cadre de ces recherches, le SPF Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement (DG1) a mis en place une première expérience grâce à laquelle les médiateurs interculturels de l'UZ Gent peuvent intervenir via une liaison vidéoconférence dans le réseau de l'hôpital d'Anvers (ZNA) et vice versa. Les résultats de cette expérience sont positifs ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique
du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Il a été décidé d'ouvrir ce projet pilote à d'autres hôpitaux.

  L'objectif de ce projet est dune part d'augmenter l'offre de médiation dans les hôpitaux et d'autre part d'élargir l'offre à d'autres langues non disponibles au sein de l'hôpital ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

DIFFERENTES PHASES DU PROJET

Phase de Sélection

- En 2010, nous avons participé à la sélection pour la mise en place de ce projet via l'équipe de la Cellule Médiation Interculturelle du SPF .

  La mise en œuvre de cette initiative a demandé de la part des coordinatrices un travail important en interne ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Nous avons connu de grosses difficultés pour trouver un hôpital partenaire. Le système informatique des divers hôpitaux wallons posait problème pour la mise en œuvre de ce projet. Avec le soutien de la cellule du SPF, nous avons tenté plusieurs pistes sans succès. Finalement, le service de médiation Interculturelle du GHDC Charleroi (Madame Guyaux Paulette - responsable du projet) a marqué son accord pour sa participation ;

C.H.U. Charleroi

Phase de Préparation

- Le projet a démarré en novembre 2010 avec le GHDC et tout particulièrement son service de Médiation Interculturelle. Le GHDC et l'ISPPC Charleroi ont chacun en interne défini une collaboration étroite avec le service informatique. La réalisation du projet repose sur cet impératif ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Lors des réunions avec nos partenaires néerlandophones :

  - Nos informaticiens ont accompagné les deux responsables du projet francophone (Madame Guyaux et Madame Pirard). Ils pouvaient ainsi pérenniser le projet au niveau logistique et d'établir les pistes de travail indispensables avec l'informaticien de l'UZ Gent ;
  - Madame Fruyt et Madame Vantwembeke (UZ Gent) nous ont communiqué les informations et les documents nécessaires à la mise en place du projet ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Nous avons déterminé un calendrier pour la mise en place du travail avec Madame Coene de la Cellule de la médiation Interculturelle du SPF ;

- Chacun des responsables du projet a averti les diverses Directions de sa mise en place de projet et a été accueilli de manière favorable ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

Phase de mise en œuvre

- Des réunions de concertation et d'information avec nos directions, le service informatique, le service communication ;

- Des informations aux infirmières et aux médecins quant au projet L'intérêt manifesté est important et les questions nombreuses ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Un partenariat étroit avec nos services informatiques (un informaticien détaché dans le cadre du projet ;
- Achats du matériel et la mise en œuvre des connexions internes et externes des hôpitaux ;
- Des réunions mensuelles de concertation entre les partenaires du GHDC et de l'ISPPC avec le soutien de la Cellule de médiation interculturelle du SPF ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- La création d'une brochure informative sur le projet de médiation interculturelle pour l'ISPPC et brochure en préparation pour le grand Hôpital

- Un article sur la mise en place du projet est paru dans le journal d'entreprise du GHDC

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Utilisation d'un instrument statistique permettant l'évaluation de la satisfaction et de la qualité du système par les divers intervenants ;

- La création d'un mode d'emploi à l'utilisation du matériel de vidéo traduction et des formations du personnel à son utilisation ;

- Un soutien logistique du SPF et des partenaires néerlandophones ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Des formations pour les médiateurs et responsables de projet organisé par le SPF nécessaires pour appréhender l'outil de manière professionnelle et efficace ;

- Participation à des informations au personnel à l'UZ Gent et à des congrès à Madrid et à Copenhague.

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

Méthodologie du projet

- Ce projet est une nouvelle approche de la médiation interculturelle au sein de l'hôpital. Nous souhaitons donc en garantir le succès ;

- Dès lors, les décisions d'orientation se prennent au sein du service de Médiation en concertation avec les divers partenaires et non via un arbre décisionnel ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Lors des premières interventions via internet, un informaticien est présent afin de parer à tout problème technique ;
- Par la suite, il est disponible et joignable rapidement ;
- Nous avons testé le matériel et les connexions préalablement à la fois sur les sites de l'ISPPC et sur le site du GHDC et vise versa ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Avant chacun intervention, le prestataire de soins et le patient sont informés du projet. La médiation via internet ne se fait qu'avec l'accord des deux parties ;

- Un médiateur peut intervenir rapidement de manière traditionnelle si un problème technique survient ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Dans les cas d'urgence ou de sorties de patient, nous avons utilisé le système de vidéo conférence puisqu'aucun médiateur parlant la langue du patient ne se trouvait sur le site ;

- Ces interventions ont été appréciées à la fois par le prestataire de soins et par le patient car elles ont permis soit l'organisation efficiente de la sortie soit un accès qualitatif aux soins pour le patient ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Ce projet demande une grande disponibilité des acteurs de la médiation interculturelle et nécessite un soutien et un accompagnement constant des médiateurs ;

- Dans nos établissements, les médiateurs et les services informatiques jouent le jeu de l'adhésion au projet et de la pro- activité. Cette attitude se traduit par un enthousiasme des acteurs hospitaliers face à ce projet ;

ISPPC
Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi

C.H.U. Charleroi

- Les médiateurs sont les premiers promoteurs du projet et ils sont capables d'expliquer la plus value d'une telle démarche dans leur travail. Cependant, cette démarche est parfois compliquée et demande une analyse et une approche différente de leur travail quotidien.